



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07904.6/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 19 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Primero: que revisada la factura nº 21230417010479568 de consumo de gas, correspondiente al periodo de facturación del 31/01/2023 al 05/04/2023, he percibido que la energía facturada desde el día 12 de febrero pasa a incrementarse de manera abusiva un 212% sobre el precio de la factura anterior (pasa de 0,109144 €/kWh en la factura anterior a 0,232089 €/kWh).

Segundo: que puedo entender pequeñas fluctuaciones en el precio del suministro de gas pero que no he sido informada de este arbitrario y exagerado cambio de plan de precios por ningún tipo de medio y que ninguna comunicación figura en la app oficial que uso para la descarga de facturas y comunicaciones.

La compañía, en respuesta a mi reclamación con código 26124600 y de fecha 05 de mayo de 2023 a su servicio de atención al cliente, me comunica que me envió un e-mail el día 23/12/2022 y del cual no hago acuse de recibo.

Tercero: que entiendo que una compañía del calado de [REDACTED] dispone de los medios materiales y personales para comunicar cambios tan importantes en las contrataciones con sus clientes. Además, los cambios de contrato deben ir firmados por las dos partes, cosa que yo no he hecho en ningún momento, ni en persona ni de forma tácita.

Cuarto: que en el anterior contrato firmado con la compañía se me indicó, de forma expresa, que debía devolver el contrato firmado.

En la última página, apartado "Aceptación de condiciones" se indica que "en el caso de que no se haya producido la contratación telefónica o electrónica" (cosa que ha ocurrido ya que yo no he contratado nada por esos medios), "para la aplicación de las condiciones establecidas en el presente contrato, ÉSTE DEBERÁ SER FIRMADO Y ENTREGADO A [REDACTED]". Adjunto copia en pdf del anterior contrato (cambio_contrato_2021.pdf) donde se indica claramente que hay que devolver firmado el "Ejemplar para [REDACTED]". Indicando así, inequívocamente, que he leído el contrato y lo acepto.

Comunidad de Madrid

Quinto: se aporta copia en pdf de la factura en cuestión (1001473349_2023-04-17-17.57.39.007217.pdf) y de dos facturas anteriores (14_02_2023.pdf y 19_12_2022.pdf) para comprobar los precios en energía facturada en otros períodos previos.

Solicita que sea rectificada dicha factura y ajustada a los precios anteriores y respetar los mismos en las facturas subsiguientes.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato [REDACTED] de DÑA. [REDACTED] del que adjuntamos copia a este escrito, el cual se encuentra actualmente de baja, y hemos comprobado que el precio que le veníamos aplicando es correcto.

En concreto, la variación de precio que indica la reclamante se ha producido dentro del proceso de renovación de su contrato, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo, lo cual, le fue notificado mediante la carta de renovación que adjuntamos a este escrito.

El correo electrónico remitido a DÑA. ALMUDENA LARA BLANCO fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SIMT" y visualizado por el cliente según se detalla a continuación: "..."

La citada cuenta de correo electrónico es la que [REDACTED] tenía habilitada para el envío de facturas.

Por tanto, les confirmamos que la renovación de contrato ha sido correctamente comunicada a [REDACTED] de acuerdo con el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando:

Insisto en entender que un contrato no se puede basar en que mi hermana, supuestamente, abriera un correo (sin leer su contenido) en pleno día de Nochebuena confundiéndolo, seguramente, con una de las muchas comunicaciones comerciales de esas fechas y lo eliminase sin hacerme partícipe de su contenido. Como mínimo dicha publicación (de relevante importancia) debería haber estado disponible en la app junto a otros documentos como las facturas.

Entiendo que el contrato entre la entidad [REDACTED] y mi persona debe ser firmado y confirmado por ambas partes y yo en ningún momento he firmado ninguna renovación.

Solicita: la rectificación de la última factura y todas las que se hayan facturado en importe distinto al contrato firmado a fecha 12 de febrero de 2021, que es el último con mi firma y la del representante de la entidad.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La **parte reclamante** no aporta escrito de alegaciones.

La **empresa reclamada** no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la dirección de correo electrónico a la que la empresa reclamada envió la comunicación sobre la subida del precio no es la de la titular del contrato, no habiendo aportado la empresa reclamada algún documento que acredite que el correo al que la envió hubiera sido el correo designado para comunicaciones en la contratación, constando en los datos del contrato aportado al expediente únicamente el número de teléfono móvil de la reclamante, pero no su dirección de correo electrónico, y habiendo manifestado la parte reclamante que en la página web "Mi Area Cliente" no consta ninguna comunicación, que no ha sido rebatido ni desvirtuado por la empresa reclamada. En consecuencia, se considera que la empresa reclamada no comunicó a la parte reclamante la renovación del precio objeto de reclamación, por lo que debe refacturar las facturas emitidas desde la aplicación del nuevo precio objeto de reclamación, y aplicar el precio vigente antes de la renovación del contrato hasta la fecha en la que se dio de baja el contrato.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 19 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]